

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Aplikasi DANA merupakan sebuah aplikasi yang didirikan pada tahun 2017 oleh Vincent seorang pemuda Indonesia yang dimana aplikasi DANA merupakan salah satu *startup* yang menyediakan *platform e-money* bagi orang Indonesia untuk dapat melakukan transaksi secara non-tunai dan non-kartu [1]. DANA adalah dompet digital (*e-wallet*) Indonesia untuk semua transaksi *cashless* dan *cardless* yang dapat diandalkan kapan saja dan dimana saja. Saat ini, jumlah pengguna aplikasi Dana telah mencapai lebih dari 79 juta hingga akhir Juli 2021. Dengan aplikasi *all-in-one*, pengguna dapat dengan nyaman melakukan pembayaran tanpa uang tunai dan tanpa kartu untuk kebutuhan sehari-hari seperti pembelian *offline*, isi ulang pulsa, dan pembayaran tagihan [2].

Berdasarkan peringkat *Google Playstore* saat ini, aplikasi DANA telah menerima peringkat 4,4 dari 2 juta ulasan pengguna aplikasi. Meski sudah diunduh oleh banyak pengguna, aplikasi ini masih menerima keluhan dari beberapa pengguna. Misalnya, beberapa pengguna merasa sistem terlalu sibuk saat memasuki aplikasi DANA. Berdasarkan permasalahan yang diperoleh dari pengamatan bahwa permasalahan tersebut meliputi kegunaan dari penerapan DANA tersebut. Adapun beberapa kelebihan dan kekurangan dari aplikasi DANA yaitu praktis, mudah, transaksi yang lebih cepat, terjaga keamanannya dan banyak promosi, diskon serta *cashback*. Dan kekurangan aplikasi DANA yaitu jika pengguna mengganti nomor

akan beresiko uang saldo dapat hilang bila nomor telepon itu gagal ditukar, aplikasi DANA hanya bisa mentransfer gratis 10x ke bank setiap 1 bulan [3].

Dalam mengetahui seberapa efektif, efisien dan memuaskan sebuah aplikasi menurut penggunaannya maka dilakukanlah pengujian *usability*. *Usability* digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan suatu sistem atau peralatan. Menurut *International Organization for Standardization – ISO 9241-11:1998* disebutkan bahwa *usability* adalah tingkat kegunaan suatu produk yang dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan yang ditentukan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan. *Usability* merupakan sebuah konsep yang menitikberatkan pada pembuatan sistem yang mudah dipelajari dan digunakan. *Usability* adalah hal yang sangat penting dalam desain interaksi yang meliputi perilaku, efisiensi, efektifitas, fleksibilitas, keamanan, utilitas, kemudahan dipelajari, dan kemudahan diingat [4].

Ada beberapa metode untuk menilai *usability* suatu aplikasi yang siap digunakan seperti dikemukakan yakni *SUS (System Usability Scale)*, *QUIS (Questionnaire for User Interface Satisfaction)*, *SUMI (Software Usability Measurement Inventory)*, dan *PSSUQ (Post-Study Usability Questionnaires)* empat metode tersebut mempunyai perbedaan yang signifikan dimana *QUIS* hanya mencakup kepuasan subyektif pengguna, *SUMI* yang memiliki lisensi sekitar \$700 perbulan untuk mengukur persepsi efisiensi, efeksi, kegunaan, *systems* dan *learnability* pengguna atas *system*, *PSSUQ* yang mempunyai 16 pertanyaan mencakup kepuasan seluruh rata-rata sub-skala, dan *SUS* yang memiliki 10 pertanyaan yang masing-masing memiliki 5 poin *Likert* [5].

Kelebihan dan kekurangan *System Usability Scale (SUS)* yaitu, Skala pengujian yang mudah dimengerti oleh responden, dapat dilakukan dengan jumlah sampel yang kecil dengan hasil yang dapat diandalkan, dapat dilakukan dengan efektif karena dapat membedakan perangkat lunak yang mampu digunakan ataupun tidak. serta kekurangannya yaitu, Sistem perhitungan agak rumit, adanya keraguan karena jarak rentang nilai dari 0 sampai dengan 100. melakukan normalisasi skor nilai untuk menentukan persentase hasil, hanya digunakan untuk mengklasifikasi perangkat lunak [6]. Oleh karena itu, *System Usability Scale (SUS)* di pilih sebagai metode penelitian ini. Peneliti tertarik menggunakan metode *SUS* dalam penelitian kali ini yang dirasa lebih mudah, lebih cepat dipahami, dan lebih sederhana dilakukan oleh objek penelitian, namun tetap mempertahankan kevalidan data.

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka dari itu penulis bermaksud untuk mengangkat permasalahan dan metode tersebut sebagai bahan penelitian Tugas Akhir adapun judul yang dipilih adalah **“ANALISIS ASPEK *USABILITY* PADA APLIKASI DANA DI KALANGAN MASYARAKAT KOTA JAMBI MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)*”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka didapatkan rumusan masalah antara lain :

1. Bagaimana menerapkan *usability* pada aplikasi DANA dengan menggunakan *System Usability Scale*?
2. Bagaimana menganalisis dan mengevaluasi penerapan *System Usability Scale (SUS)* pada aplikasi DANA?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Responden penelitian ini yaitu masyarakat Kota Jambi yang menggunakan aplikasi DANA.
2. Jumlah responden akan dihitung dengan angka pendownload aplikasi DANA menggunakan rumus perhitungan *slovin*.
3. Peneliti ini dibatasi hanya untuk masyarakat Kota Jambi.
4. Metode yang digunakan adalah *Syestem Usability Scale (SUS)*.
5. Skala yang digunakan adalah skala *Likert* dengan 5 alternatif jawaban (Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS)).
6. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Jambi yang pernah menggunakan aplikasi DANA dengan jumlah minimal 100 responden.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menerapkan nilai *usability* pada aplikasi DANA dengan menggunakan *System Usability Scale (SUS)*.
2. Menganalisis dan mengevaluasi penerapan *System Usability Scale (SUS)* pada aplikasi DANA.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini anatara lain :

1. Bagi penulis

Manfaat yang bisa didapat oleh penulis adalah dapat meningkatkan pemahaman serta dapat menambah wawasan dalam penulisan dan dapat meningkatkan pengetahuan dibidang ilmu komputer yang dapat diterapkan dan digunakan dalam kegiatan masyarakat nantinya.

2. Bagi pembaca

Dapat menambah wawasan pembaca dan menjadikan panduan dalam penulisan laporan penelitian ataupun tugas akhir.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan penelitian ini disesuaikan dengan sistematika penulisan yang benar dan terbagi atas beberapa bab yang akan dibahas sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Pembahasan pada bab ini mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian serta terdapat sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pembahasan pada bab ini berupa teori-teori dasar yang mendukung penelitian meliputi teori mengenai pengertian analisis, *usability*, Interaksi manusia dan komputer dan teori lainnya, beserta konsep

dasar tentang aplikasi pada umumnya, juga metode *System Usability Scale* dan penelitian sebelumnya atau sejenis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pembahasan pada bab ini menjabarkan tentang metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian, model yang digunakan, rancangan penelitian, Teknik-teknik pengumpulan data serta Teknik-teknik analisis data.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pembahasan pada bab ini berupa penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian dan pengguna metode penelitian menggunakan *system usability scale (SUS)*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pembahasan pada bab ini mengenai pengujian yang dilakukan, hasil dari analisis dan rekomendasi yang diusulkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Pembahasan bab ini berisi tentang bagaimana kesimpulan yang di berikan penulis dan saran-saran yang berguna untuk pembaca maupun penelitian selanjutnya.